



# **Guía de Introducción**

## Ordenadores de escritorio para empresas

Número de referencia del documento: 312942-072

### **Mayo de 2004**

Utilice esta guía después de haber realizado los pasos detallados en la guía *Configuración rápida*. Le ayudará a configurar el software que se suministra de fábrica. También incluye información básica para la solución de problemas por si tuviera alguno durante el proceso de arranque inicial.

© Copyright 2004 Hewlett-Packard Development Company, L.P.  
La información contenida en este documento está sujeta a cambios sin previo aviso.

Microsoft, MS-DOS, Windows y Windows NT son marcas comerciales de Microsoft Corporation en los Estados Unidos y en otros países.

Adobe, Acrobat y Acrobat Reader son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Adobe Systems Incorporated.

Las únicas garantías para los productos y servicios de HP quedan establecidas en las declaraciones de garantía expresa que acompañan a dichos productos y servicios. La información contenida aquí no debe interpretarse como garantía adicional. HP no se hace responsable de las omisiones ni de los errores técnicos o de edición que pueda contener este documento.

Este documento contiene información propietaria protegida por copyright y su contenido no puede ser fotocopiado, reproducido ni traducido a otro idioma, ya sea parcialmente o en su totalidad, sin el consentimiento previo y por escrito de Hewlett-Packard Company.



**ADVERTENCIA:** Cuando el texto aparece de este modo, significa que si no se siguen las instrucciones pueden producirse lesiones físicas e incluso la muerte.

---



**PRECAUCIÓN:** Cuando el texto aparece de este modo, significa que si no se siguen las indicaciones se puede dañar el equipo o perder información.

---

## **Guía de Introducción**

Ordenadores de escritorio para empresas

Segunda edición: Mayo de 2004

Primera edición: Febrero de 2003

Número de referencia del documento: 312942-072

---

# Contenido

## Guía de introducción

Instalación y personalización del software . . . . .	1
Instalación del sistema operativo . . . . .	1
Actualizaciones de seguridad de Microsoft . . . . .	1
Accesibilidad . . . . .	4
Instalación o actualización de controladores de dispositivo . . . . .	4
Personalización de la pantalla . . . . .	5
Protección del software . . . . .	5
Restauración del software . . . . .	5
Cómo apagar el equipo . . . . .	6
Cómo encontrar más información . . . . .	6
Localización de información sobre normativas . . . . .	7
Utilización del CD Biblioteca de documentación . . . . .	8
Antes de llamar al soporte técnico . . . . .	9
Consejos útiles . . . . .	10
Solución de problemas básicos . . . . .	11
Solución de problemas generales . . . . .	11
Solución de problemas de instalación de hardware . . . . .	16
Interpretación de los indicadores luminosos de diagnóstico y códigos audibles . . . .	19
Cómo solicitar la guía rápida de solución de problemas . . . . .	25

---

# Guía de introducción

## Instalación y personalización del software



**PRECAUCIÓN:** No añada dispositivos de hardware opcionales ni dispositivos de otro fabricante al equipo hasta que el sistema operativo esté instalado correctamente. De lo contrario, pueden producirse errores y el sistema operativo podría no instalarse correctamente.

---

## Instalación del sistema operativo

La primera vez que encienda el ordenador, el sistema operativo se instala automáticamente. Este proceso puede llevar entre 5 y 10 minutos, dependiendo de qué sistema operativo se está instalando. Lea y siga con atención las instrucciones que aparecen en pantalla para finalizar la instalación.



**PRECAUCIÓN:** Una vez que haya comenzado la instalación automática, **NO APAGUE EL ORDENADOR HASTA QUE EL PROCESO HAYA TERMINADO**. Si apaga el ordenador durante el proceso de instalación, podría dañar el software que hace funcionar el ordenador o impedir una instalación correcta.

---

Si el ordenador no ejecuta uno de los sistemas operativos de Microsoft, determinadas secciones de esta documentación no se aplicarán. Para obtener instrucciones detalladas sobre la instalación y configuración del sistema operativo, consulte la documentación del sistema operativo incluida con el ordenador. Puede obtener información adicional en la ayuda en línea cuando haya instalado el sistema operativo.

## Actualizaciones de seguridad de Microsoft

La fábrica de HP le entrega este sistema con las actualizaciones críticas de Microsoft que había disponibles en el momento de su desarrollo cargadas y listas para ser instaladas. HP y Microsoft le

recomiendan encarecidamente que instale las actualizaciones de seguridad de Microsoft cargadas en el sistema y, a continuación, se conecte al sitio Web de Microsoft Windows Update para obtener cualquier otra actualización crítica de seguridad adicional de Microsoft recomendada para su sistema operativo.

## **Instalación de las actualizaciones críticas de Microsoft ya cargadas en el sistema**

Instale las actualizaciones críticas ya cargadas en el sistema antes de conectarse a Internet.

1. Haga clic en **Inicio > Todos los programas > Software Setup** (Instalar software). Aparece la pantalla de **bienvenida**.

2. En la pantalla de bienvenida, haga clic en **Siguiente**.

Asegúrese de que la opción **Microsoft Windows XP Service Pack 1 Hotfixes** (Revisiones de Microsoft Windows XP Service Pack 1) está seleccionada.

3. Haga clic en **Siguiente** para continuar con el proceso de instalación.

Aparecerá una barra de estado en la que se indica el progreso de la instalación.

4. En la ventana Programa de instalación completo, haga clic en **Finalizar** para reiniciar el ordenador.

5. Cuando se reinicie el equipo, continúe con los pasos de la sección **Descarga de las actualizaciones del sitio Web de Microsoft Windows Update** para asegurarse de que tiene todas las actualizaciones más recientes para su sistema.

## **Descarga de las actualizaciones del sitio Web de Microsoft Windows Update**

1. Para configurar la conexión a Internet, haga clic en **Inicio > Internet Explorer** y siga las instrucciones que van apareciendo en pantalla.
2. Una vez establecida la conexión a Internet, haga clic en el botón **Inicio**.

3. Seleccione el menú **Todos los programas**.

Haga clic en el vínculo **Windows Update** de la parte superior del menú.

Accederá al sitio Web de **Microsoft Windows Update**.

Es posible que aparezcan algunas ventanas emergentes que le pregunten si desea instalar un programa de [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).

4. Haga clic en **Sí** para instalar los programas de [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).

5. Haga clic en el vínculo **Scan for Updates** (Buscar actualizaciones) cuando aparezca.

Una vez finalizada la búsqueda, haga clic en el vínculo **Critical Updates and Service Packs** (Actualizaciones críticas y Service Packs) que aparece bajo el título Pick updates to install (Seleccionar actualizaciones a instalar).

Aparecerá una lista de actualizaciones con todas ellas seleccionadas de forma predeterminada.

Se recomienda que instale todas las actualizaciones enumeradas en esta sección.

6. Haga clic en el vínculo **Review and Install Updates** (Revisar e instalar actualizaciones).

7. Haga clic en el botón **Instalar ahora**. Esto hará que comience la descarga de las actualizaciones críticas y se instalen automáticamente.

Una vez instaladas las actualizaciones, Windows XP le pedirá que reinicie el equipo. Asegúrese de guardar cualquier archivo o documento que tenga abierto. A continuación, seleccione **Sí** para reiniciar el equipo.

## Accesibilidad

HP se compromete a diseñar productos, servicios y programas con una mayor facilidad de uso y accesibilidad para todos los clientes. Los productos de HP con Microsoft Windows XP preinstalado, o que están preparados para XP, están diseñados para aumentar la accesibilidad. Estos productos se someten a prueba con productos de tecnología de asistencia líderes en el sector a fin de garantizar un acceso igualitario: cuando se desee, donde se desee y a quien lo desee.

## Instalación o actualización de controladores de dispositivo

Cuando se instalan dispositivos de hardware opcionales una vez finalizada la instalación del sistema, deberá instalar también los controladores de cada uno de los dispositivos.

Si el sistema le solicita el directorio I386, sustituya la especificación de ruta por **C:\i386**, o utilice el botón **Examinar** del cuadro de diálogo para localizar la carpeta I386. Esta acción indica al sistema operativo dónde se encuentran los controladores adecuados.

Puede conseguir el software de soporte más reciente, incluido el software de soporte del sistema operativo, en:

[www.hp.com/support](http://www.hp.com/support)

También puede obtener el software de soporte más reciente mediante una suscripción al Kit de CD de soporte de Compaq mediante el formulario de pedido para Gestión de software de soporte disponible en la siguiente página Web:

<http://www.compaq.com/support/files/desktops/us/purchase.html>

En esta página también se proporciona información sobre cómo adquirir una suscripción.



Si el ordenador dispone de una unidad óptica RW, deberá instalar la aplicación adecuada para poder grabar en la unidad. Para instalar la aplicación, haga doble clic en el icono de **instalación de software** en el escritorio o en el iniciador de aplicaciones y seleccione las opciones Easy CD Creator y Direct CD cuando se le indique.

## Personalización de la pantalla

Puede seleccionar o cambiar manualmente el modelo del monitor, la frecuencia de actualización, la resolución de pantalla, la configuración de los colores, el tamaño de fuente y la configuración de gestión de energía. Para ello, haga clic con el botón derecho del ratón en el Escritorio de Windows y, a continuación, haga clic en Propiedades para cambiar la configuración de la pantalla. Para más información, consulte la documentación en línea suministrada con la utilidad de controlador de gráficos o la documentación que acompañaba al monitor.

## Protección del software

Para proteger el software de pérdidas o daños, debe realizar una copia de seguridad de todo el software del sistema, aplicaciones y archivos relacionados almacenados en la unidad de disco duro. Para obtener instrucciones sobre cómo hacer copias de seguridad de los archivos de datos, consulte la documentación de la utilidad de copia de seguridad o del sistema operativo.

## Restauración del software

Restablezca el sistema operativo original y el software instalado en fábrica con el CD *Restore Plus!* y cualquier otro CD que se entregara con el ordenador. Lea y siga con atención las instrucciones indicadas en la solución de restauración que se entregó con el ordenador.

Si tiene alguna pregunta o algún problema con este CD, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente.

## Cómo apagar el equipo

Para apagar el equipo correctamente, primero debe apagar el software del sistema operativo. En Microsoft Windows XP Professional y Microsoft Windows 2000 Professional, haga clic en **Inicio > Apagar**. En Microsoft Windows XP Home, haga clic en **Inicio > Apagar equipo**. El equipo se cerrará automáticamente.

Dependiendo del sistema operativo, si pulsa el botón de alimentación puede que el ordenador pase al modo de espera o de bajo consumo de energía en lugar de apagarse automáticamente. Esto permite ahorrar energía sin cerrar las aplicaciones de software; posteriormente, puede volver a utilizar el ordenador inmediatamente, sin tener que reiniciar el sistema operativo y sin perder datos.



---

**PRECAUCIÓN:** Al forzar manualmente el cierre del equipo puede producirse una pérdida de datos.

---

Para apagar el sistema completamente, mantenga pulsado el botón de alimentación durante cuatro segundos. No obstante, si se apaga el equipo manualmente, es posible que no se active el modo de espera y que se pierdan datos.

Para volver a configurar el botón de alimentación para que funcione en modo de encendido/apagado, ejecute Computer Setup. Para obtener más información sobre la utilización de la utilidad Computer Setup, consulte la *Guía de configuración del ordenador* del CD *Documentation Library* (*Biblioteca de documentación*).

## Cómo encontrar más información

Para obtener información adicional sobre el producto en el sencillo formato PDF, consulte el CD *Documentation Library* (*Biblioteca de documentación*). El CD contiene las publicaciones siguientes:

- *Configuración rápida* (disponible en papel y en formato PDF de Adobe Acrobat en el CD de la biblioteca): Le ayuda a conectar el ordenador y los dispositivos periféricos.
- *Guía de introducción* (disponible en papel y en formato PDF en el CD de la biblioteca): Le ayuda a configurar el software suministrado de fábrica. También incluye información básica para la solución de problemas por si se produjera algún problema durante el arranque inicial.

- *Guía de referencia del hardware* (PDF en el CD de la biblioteca): Proporciona una descripción general del hardware del producto e instrucciones para actualizar esta serie de ordenadores. Incluye información sobre las baterías RTC, la memoria y la fuente de alimentación.
- *Guía sobre la utilidad Computer Setup (F10)* (PDF en el CD de la biblioteca): Ofrece instrucciones sobre cómo utilizar esta herramienta para volver a configurar o modificar la configuración predeterminada para fines de mantenimiento o para la instalación de nuevos dispositivos de hardware.
- *Guía de Desktop Management* (PDF en el CD de la biblioteca): Ofrece definiciones e instrucciones “cómo...” para las funciones de seguridad e Intelligent Manageability (gestión inteligente) ya preinstaladas en algunos modelos.
- *Guía de comunicaciones por red e Internet* (PDF en el CD de la biblioteca): Ofrece información de red básica e instrucciones para instalar los controladores de dispositivos y utilizar las funciones de Controlador de interfaz de red (NIC) preinstaladas en determinados modelos de escritorio; también ofrece información sobre Proveedores de servicios de Internet (ISP) y el uso de Internet.
- *Guía de solución de problemas* (PDF en el CD de la biblioteca): Una guía completa para el cliente que puede servir de ayuda para resolver problemas del ordenador y situaciones de posibles problemas de hardware o software; incluye información sobre códigos de diagnóstico e información sobre el funcionamiento de Diagnósticos del equipo para Windows.
- *Guía de información sobre seguridad y normativas* (PDF en el CD de la biblioteca): Ofrece información sobre seguridad y normativas que garantiza el cumplimiento con las regulaciones de Estados Unidos, Canadá y otras normas internacionales.



Si no tiene una unidad de CD-ROM, puede descargar la documentación del producto del sitio Web <http://www.hp.com>. Haga clic en **soporte y controladores > Biblioteca de referencia de Compaq**.

## Localización de información sobre normativas

El ordenador es un dispositivo digital Clase B, de acuerdo con la parte 15 de las reglas FCC. Consulte la *guía de información sobre seguridad y normativas* del CD *Biblioteca de documentación* para información sobre la Clase B.

## Utilización del CD Biblioteca de documentación

1. Introduzca el disco compacto en la unidad de CD-ROM.

Es posible que se produzca un ligero retardo mientras el software del CD comprueba la configuración regional de Windows. Si no encuentra una versión reciente de Adobe Acrobat ni de Acrobat Reader en el equipo, se instalará automáticamente desde el CD.

2. Lea y siga las indicaciones que aparecen en pantalla para completar la instalación.

El menú y los manuales se visualizan en el idioma seleccionado durante la configuración inicial del sistema o según lo especificado posteriormente en la configuración regional de Windows. Si los valores de configuración regional no coinciden con uno de los idiomas admitidos en el CD, el menú y los manuales se visualizarán en inglés.

3. Haga clic en el título del manual que desee leer.

Si no hay actividad alguna en la unidad de CD-ROM durante dos o más minutos, es posible que la ejecución automática no esté activada en el equipo.

Para ejecutar el *CD Biblioteca de documentación* si no se ejecuta automáticamente:

1. Haga clic en **Inicio > Ejecutar**.

2. Escriba:

**X:\DocLib.exe**

(donde **X** es la letra de la unidad que designa la unidad de CD-ROM)

3. Haga clic en **Aceptar**.

Si en el ordenador se ejecuta un sistema operativo Linux, el *CD Biblioteca de documentación* no se ejecutará automáticamente. Para obtener documentación adicional sobre el hardware del ordenador, busque en la carpeta HelpFiles del CD. Para consultar los documentos del CD, descargue e instale Adobe Acrobat Reader para Linux del sitio Web [www.adobe.com](http://www.adobe.com).

## Antes de llamar al soporte técnico

Si está teniendo problemas con el ordenador, intente las soluciones siguientes antes de llamar al soporte técnico.

- Compruebe si hay indicadores luminosos en la parte delantera del ordenador que indiquen problemas específicos. Consulte el apartado “Interpretación de los indicadores luminosos de diagnóstico y códigos audibles” de esta guía para obtener información más detallada.
- Si la pantalla se queda en blanco, enchufe el monitor a un puerto de vídeo diferente del ordenador (si hay uno disponible). O bien, cambie el monitor por otro que sepa que funciona correctamente.
- Si está trabajando en red, conecte otro ordenador con un cable diferente a la conexión de red. Es posible que se trate de un problema con el cable o conector de red.
- Si ha agregado hardware nuevo recientemente, quítelo y compruebe si el ordenador funciona correctamente.
- Si ha instalado software nuevo recientemente, desinstálelo y compruebe si el ordenador funciona correctamente.
- Consulte la sección “Consejos útiles” siguiente en esta guía para obtener sugerencias más generales.
- Consulte la extensa *Guía de solución de problemas* del CD *Biblioteca de documentación* para obtener información más detallada.
- Consulte el extenso soporte técnico en línea en

<http://www.support.compaq.com/support/home/index.asp>

- Ejecute el CD *Restore Plus*!

Si aún así necesita llamar al servicio de soporte técnico (1-800-652-6672), esté preparado para realizar lo siguiente y garantizar que su llamada se gestiona correctamente:

- Esté frente a su ordenador cuando realice la llamada.
- Anote los números de serie del ordenador y del monitor antes de llamar y téngalos preparados.
- Esté listo para pasar el tiempo necesario solucionando el problema con el técnico de servicio.



Para información de venta y actualizaciones de garantías (CarePaks), llame al número 1-800-282-6672.

---

## Consejos útiles

Si tiene problemas menores con el sistema, el monitor o el software, consulte la siguiente lista de sugerencias generales antes de proseguir:

- Compruebe que el equipo y el monitor están conectados a una toma eléctrica que funcione.
- Compruebe que el conmutador de selección del voltaje está en la potencia correcta para la región (115 V o 230 V).
- Compruebe que el equipo y el indicador luminoso verde estén encendidos.
- Compruebe que el monitor y el indicador luminoso verde del monitor estén encendidos.
- Observe si hay indicadores luminosos en la parte delantera del ordenador. Las luces parpadeantes son códigos de error que le ayudarán a diagnosticar el problema. Consulte el Apéndice A de la *Guía de solución de problemas* del CD *Biblioteca de documentación* para obtener más información.
- Si el monitor está oscuro aumente el brillo y el contraste con los controles correspondientes.
- Mantenga pulsada una tecla cualquiera durante unos segundos. Si el sistema emite pitidos, esto indica que el teclado funciona correctamente.
- Compruebe todas las conexiones de los cables con el fin de detectar cualquier conexión suelta o incorrecta.
- Reactive el sistema pulsando cualquier tecla del teclado o pulsando el botón de alimentación. Si el sistema permanece en modo suspendido, apague el ordenador manteniendo pulsado el botón de alimentación durante cuatro segundos por lo menos y, a continuación, púlselo otra vez para reiniciar el equipo. Si no se apaga, desenchufe el cable de alimentación, espere unos segundos y vuelva a enchufarlo. Si no se reinicia automáticamente, pulse el botón de alimentación para arrancar el ordenador.
- Vuelva a configurar el equipo después de instalar una tarjeta de expansión u otra opción que no sea plug and play. Consulte las instrucciones de “Solución de problemas de instalación de hardware”.

- Asegúrese de que se han instalado todos los controladores de dispositivo necesarios. Por ejemplo, si ha conectado una impresora, necesitará instalar un controlador de impresora.
- Extraiga todos los disquetes del sistema antes de encenderlo.
- Si ha instalado un sistema operativo distinto del que se instaló en fábrica, compruebe que sea compatible con el sistema.
- Si su ordenador tiene varias fuentes de vídeo (adaptadores incorporados, PCI o AGP) instaladas (vídeo incorporado en determinados modelos solamente) y un solo monitor, éste debe estar enchufado en el conector del monitor de la fuente seleccionada como adaptador VGA primario. Durante el inicio, los otros conectores de monitor se desactivan; si el monitor se conecta a uno de estos puertos, no funcionará. Puede seleccionar la fuente VGA predeterminada en Computer Setup (F10).



**PRECAUCIÓN:** Cuando el equipo está conectado a una fuente de alimentación de CA, se aplica un voltaje a la placa del sistema. Debe desconectar el cable de la fuente de alimentación antes de abrir el equipo con el fin de evitar daños a la placa del sistema y a los componentes.

---

## Solución de problemas básicos



Esta sección se centra en problemas que podría experimentar durante el proceso de configuración inicial. Hay una extensa *Guía de solución de problemas* disponible en el CD *Biblioteca de documentación* y en la biblioteca de referencia del siguiente sitio Web:

<http://www.hp.com/support>.

## Solución de problemas generales

Es posible que pueda resolver con facilidad los problemas generales que se describen en este apartado. Si un problema persiste y no puede resolverlo o no se siente con la suficiente confianza para realizar la operación, póngase en contacto con su distribuidor o servicio técnico autorizado.

## Solución de problemas generales

Problema	Causa	Solución
El equipo parece estar bloqueado y no se apaga al pulsar el botón de alimentación.	El control de software del interruptor de alimentación no funciona.	Mantenga pulsado el botón de alimentación al menos durante cuatro segundos hasta que se apague el ordenador.
El ordenador no responde al teclado ni al ratón USB.	El ordenador está en modo <b>de espera</b> .	Pulse el botón de alimentación para salir del <b>modo de espera</b> .
 <b>PRECAUCIÓN:</b> Al intentar salir del modo <b>de espera</b> , no mantenga presionado el botón de alimentación durante más de cuatro segundos. Si lo hace, el ordenador se apagará y perderá los datos.		
La fecha y la hora del ordenador no son correctas.	<p>Es posible que deba sustituir la batería de RTC (reloj en tiempo real).</p> <p> Si se conecta el ordenador a una toma de CA se prolonga la duración de la batería RTC.</p>	Primero, restablezca la hora y la fecha que aparecen en <b>Panel de control</b> (también se puede utilizar Computer Setup para actualizar la fecha y la hora del RTC). Si el problema persiste, sustituya la batería de RTC. Para obtener las instrucciones sobre cómo instalar una batería nueva, consulte la <i>Guía de referencia del hardware</i> o bien póngase en contacto con su distribuidor o proveedor autorizado para sustituir la batería del RTC.
El equipo se detiene periódicamente.	El controlador de red está cargado pero no se ha establecido ninguna conexión de red.	Establezca una conexión de red o utilice la utilidad Computer Setup o el administrador de dispositivos de Microsoft Windows para desactivar el Controlador de red.
El cursor no se mueve al usar las teclas de flecha del teclado.	Es posible que la tecla <b>Bloq Num</b> esté activada.	Pulse la tecla <b>Bloq Num</b> . Para utilizar las teclas de flecha, el indicador luminoso de Bloq Num no debe estar encendido. La tecla <b>Bloq Num</b> se puede desactivar (o activar) en Computer Setup.

## Solución de problemas generales (*Continuación*)

Problema	Causa	Solución
No se puede extraer la cubierta del equipo o el panel de acceso.	La función de bloqueo de Smart Cover, que poseen algunos equipos, está bloqueada.	Desbloquee el bloqueo de Smart Cover con la utilidad Computer Setup. La llave de seguridad de Smart Cover, un dispositivo para desactivar manualmente el bloqueo de Smart Cover, puede adquirirse a través de HP. Necesitará una llave de seguridad siempre que se olvide de la contraseña, se produzca un corte de la alimentación o falle el equipo.
El rendimiento es deficiente.	La temperatura del procesador es demasiado elevada.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asegúrese de que el flujo del aire que se dirige al equipo no esté bloqueado.</li> <li>2. Asegúrese de que los ventiladores estén conectados y funcionen correctamente (algunos ventiladores sólo funcionan si es necesario).</li> <li>3. Asegúrese de que el disipador de calor del procesador esté instalado correctamente.</li> </ol>
	El disco duro está lleno.	Transfiera datos del disco duro para liberar espacio en el mismo.

## Solución de problemas generales (Continuación)

Problema	Causa	Solución
El ordenador se apagó automáticamente y el indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo dos veces, una vez por segundo, seguido de una pausa de dos segundos.	<p>Protección térmica del procesador activada:</p> <p>Es posible que un ventilador esté bloqueado o que no gire.</p> <p>○ bien:</p> <p>El disipador de calor no está conectado correctamente al procesador.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asegúrese de que los conductos de ventilación del equipo no estén bloqueados y de que el ventilador de refrigeración funcione.</li> <li>2. Abra la cubierta, pulse el botón de alimentación y compruebe si el ventilador del procesador gira. Si no gira, asegúrese de que el cable del ventilador está conectado al cabezal de la placa del sistema. Asegúrese de que el ventilador está colocado o instalado correctamente.</li> <li>3. Si el ventilador está conectado y colocado correctamente, pero no gira, sustituya el ventilador del procesador.</li> <li>4. Vuelva a colocar el disipador de calor del procesador y compruebe que el conjunto del ventilador está bien conectado.</li> <li>5. Póngase en contacto con el servicio técnico autorizado.</li> </ol>
El sistema no se enciende y los indicadores luminosos de la parte delantera del ordenador no parpadean.	El sistema no se enciende.	<p>Mantenga pulsado el botón de alimentación durante cuatro segundos por los menos. Si los indicadores luminosos del disco duro se encienden en color verde, entonces:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Compruebe que el selector de voltaje, situado en la parte posterior de la fuente de alimentación, está en la potencia correcta. La configuración correcta del voltaje depende de la región.</li> </ol>

## Solución de problemas generales (*Continuación*)

Problema	Causa	Solución
El sistema no se enciende y los indicadores luminosos de la parte delantera del ordenador no parpadean. ( <i>continuación</i> )	El sistema no se enciende. ( <i>continuación</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>Desmonte las tarjetas de expansión una por una hasta que se encienda la luz 3.3 V<sub>aux</sub> de la placa del sistema.</li> <li>Sustituya la placa del sistema.</li> </ol> <p>O bien:</p> <p>Mantenga pulsado el botón de alimentación durante cuatro segundos por los menos. Si los indicadores luminosos del disco duro no se encienden en color verde, entonces:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Compruebe que la unidad está conectada a una toma de CA que funciona.</li> <li>Abra la cubierta y compruebe que el cableado del botón de alimentación está conectado correctamente a la placa del sistema.</li> <li>Compruebe que los dos cables de la fuente de alimentación están bien conectados a la placa del sistema.</li> <li>Compruebe que la luz 3.3 V<sub>aux</sub> de la placa del sistema está encendida. Si no es así, sustituya el cableado del botón de alimentación.</li> <li>Si la luz 3.3 V<sub>aux</sub> de la placa del sistema no se enciende, sustituya la fuente de alimentación.</li> <li>Sustituya la placa del sistema.</li> </ol>

## Solución de problemas de instalación de hardware

Es posible que tenga que volver a configurar el equipo al agregar o quitar hardware, por ejemplo, una unidad de disquete adicional. Al instalar un dispositivo plug and play, Windows 2000 y Windows XP reconocen el dispositivo de forma automática y configuran el equipo. Si ha instalado un dispositivo que no sea plug and play, debe volver a configurar el equipo después de instalar el hardware nuevo. En Windows 2000, seleccione el icono **Agregar nuevo hardware** del Panel de control (en Windows XP, utilice el **Asistente para agregar hardware**) y siga las instrucciones que aparecen en pantalla.

---

### Solución de problemas de instalación de hardware

Problema	Causa probable	Solución recomendada
No se reconoce un dispositivo nuevo como parte del sistema.	El dispositivo no se ha instalado o conectado correctamente.	Asegúrese de que el dispositivo esté conectado correcta y firmemente y de que las patillas del conector no estén dobladas.
	Los cables del nuevo dispositivo externo están sueltos o los cables de alimentación están desenchufados.	Asegúrese de que todos los cables están conectados correcta y firmemente y que las patillas del cable o conector no están dobladas.
	El interruptor de alimentación del nuevo dispositivo externo no está encendido.	Apague el ordenador, encienda el dispositivo externo y, a continuación, encienda el ordenador para integrar el dispositivo con el sistema.
	Cuando el sistema le notificó los cambios que se iban a realizar en la configuración, usted no los aceptó.	Vuelva a arrancar el sistema y siga las instrucciones para aceptar los cambios.

---

## Solución de problemas de instalación de hardware (Continuación)

Problema	Causa probable	Solución recomendada
No se reconoce un dispositivo nuevo como parte del sistema. (continuación)	Una placa plug and play no puede configurarse automáticamente al agregarla si la configuración predeterminada entra en conflicto con otros dispositivos.	Utilice el administrador de dispositivos de Windows 2000 o Windows XP para deseleccionar la configuración automática de la placa y seleccione una configuración básica que no provoque un conflicto de recursos. También puede utilizar la puesta a punto del ordenador para volver a configurar o desactivar dispositivos y solucionar el conflicto entre recursos.
El ordenador no se enciende.	Al realizar la actualización, se han instalado módulos de memoria incorrectos, o bien los módulos de memoria se han instalado en una ubicación incorrecta.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revise la documentación facilitada con el sistema para determinar si está utilizando los módulos de memoria correctos y para verificar que su instalación sea correcta.</li> <li>2. Tenga en cuenta los pitidos y los indicadores luminosos de la parte delantera del equipo. Consulte "Interpretación de los indicadores luminosos de diagnóstico y códigos audibles" para determinar las posibles causas.</li> <li>3. Si continúa sin resolver el problema, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente.</li> </ol>

---

## Solución de problemas de instalación de hardware *(Continuación)*

---

Problema	Causa probable	Solución recomendada
El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo cinco veces, una vez por segundo, seguido de una pausa de dos segundos y el ordenador emite un pitido cinco veces.	La memoria no está bien instalada o está dañada.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Vuelva a conectar los módulos DIMM. Encienda el sistema.</li><li>2. Sustituya los módulos DIMM uno por uno para aislar el que está defectuoso.</li><li>3. Sustituya la memoria de otro fabricante por una memoria de HP.</li><li>4. Sustituya la placa del sistema.</li></ol>
El indicador luminoso de alimentación parpadea en rojo seis veces, una vez por segundo, seguido de una pausa de dos segundos y el ordenador emite un pitido seis veces.	La tarjeta de vídeo no está bien colocada o está dañada, o la placa del sistema está dañada.	<p>En sistemas con una tarjeta gráfica:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Vuelva a conectar la tarjeta gráfica. Encienda el sistema.</li><li>2. Sustituya la tarjeta gráfica.</li><li>3. Sustituya la placa del sistema.</li></ol> <p>En sistemas de gráficos integrados, sustituya la placa del sistema.</p>

---

## Interpretación de los indicadores luminosos de diagnóstico y códigos audibles

En esta sección se describen los códigos luminosos del panel frontal y los códigos audibles que pueden producirse antes o durante la POST (autocomprobación al arrancar) y que no tienen necesariamente un código de error o un mensaje de texto asociado.



Si nota indicadores luminosos parpadeando en un teclado PS/2, compruebe los indicadores luminosos que estén parpadeando en el panel frontal del ordenador y consulte la siguiente tabla para determinar los códigos de estos últimos.



En la siguiente tabla se indican las acciones recomendadas en el orden en que se deben realizar.

### Códigos de diagnóstico de los indicadores luminosos del panel frontal y códigos audibles

Actividad	Pitidos	Causa posible	Acción recomendada
Indicador luminoso de alimentación verde encendido.	Ninguno	Equipo encendido.	Ninguno
El indicador luminoso de alimentación verde parpadea cada dos segundos.	Ninguno	Equipo en modo de suspensión a modo RAM (sólo determinados modelos) o modo de suspensión normal.	Ninguno
El indicador luminoso de alimentación verde parpadea cuatro veces, una por segundo.	Ninguno	Ordenador en modo de suspensión a Disco o modo "Hibernar".	Ninguno

## Códigos de diagnóstico de los indicadores luminosos del panel frontal y códigos audibles (Continuación)

Actividad	Pitidos	Causa posible	Acción recomendada
El indicador luminoso de alimentación rojo parpadea dos veces, una por segundo, seguida de una pausa de dos segundos.	Ninguno	Protección térmica del procesador activada:  Es posible que un ventilador esté bloqueado o que no gire.  O bien:  El conjunto disipador de calor/ventilador no está conectado correctamente al procesador.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asegúrese de que los conductos de ventilación del equipo no estén bloqueados y de que el ventilador de refrigeración funcione.</li> <li>2. Abra la cubierta, pulse el botón de alimentación y compruebe si el ventilador del procesador gira. Si no gira, asegúrese de que el cable del ventilador está conectado al cabezal de la placa del sistema. Asegúrese de que el ventilador está colocado o instalado correctamente.</li> <li>3. Si el ventilador está conectado y colocado correctamente, pero no gira, sustituya el ventilador del procesador.</li> <li>4. Vuelva a colorar el disipador de calor del procesador y compruebe que el conjunto del ventilador está bien conectado.</li> <li>5. Póngase en contacto con el servicio técnico autorizado.</li> </ol>
El indicador luminoso de alimentación rojo se queda encendido.	Ninguno	El procesador no está instalado (no indica que el procesador esté dañado).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Compruebe que el procesador está presente.</li> <li>2. Vuelva a colocar el procesador.</li> </ol>

## Códigos de diagnóstico de los indicadores luminosos del panel frontal y códigos audibles (Continuación)

Actividad	Pitidos	Causa posible	Acción recomendada
El indicador luminoso de alimentación rojo parpadea una vez cada dos segundos.	Ninguno	Fallo de alimentación (sobrecarga de la fuente de alimentación).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Compruebe que el selector de voltaje, situado en la parte posterior de la fuente de alimentación, está en la potencia correcta. La configuración correcta del voltaje depende de la región.</li> <li>2. Abra la cubierta y asegúrese de que el cable de alimentación de 4 hilos se ha encajado en el conector de la placa del sistema.</li> <li>3. Compruebe si hay algún dispositivo causando el problema. Para ello, desconecte TODOS los dispositivos (por ejemplo, la unidad del disco duro, la disquetera o unidades ópticas y tarjetas de expansión.) Encienda el sistema. Si el sistema entra en POST, apague y sustituya un dispositivo cada vez y repita este procedimiento hasta que se produzca el fallo. Sustituya el dispositivo que está provocando el fallo. Continúe agregando dispositivos de uno en uno para asegurarse de que todos ellos están funcionando correctamente.</li> <li>4. Sustituya la fuente de alimentación.</li> <li>5. Sustituya la placa del sistema.</li> </ol>

## Códigos de diagnóstico de los indicadores luminosos del panel frontal y códigos audibles (Continuación)

Actividad	Pitidos	Causa posible	Acción recomendada
El indicador luminoso de alimentación rojo parpadea cinco veces, una por segundo, seguida de una pausa de dos segundos.	5	Error de la memoria de vídeo previo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vuelva a conectar los módulos DIMM. Encienda el sistema.</li> <li>2. Sustituya los módulos DIMM uno por uno para aislar el que está defectuoso.</li> <li>3. Sustituya la memoria de otro fabricante por una memoria de HP.</li> <li>4. Sustituya la placa del sistema.</li> </ol>
El indicador luminoso de alimentación rojo parpadea seis veces, una por segundo, seguida de una pausa de dos segundos.	6	Error de los gráficos de vídeo previo	<p>En sistemas con una tarjeta gráfica:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vuelva a conectar la tarjeta gráfica. Encienda el sistema.</li> <li>2. Sustituya la tarjeta gráfica.</li> <li>3. Sustituya la placa del sistema.</li> </ol> <p>En sistemas de gráficos integrados, sustituya la placa del sistema.</p>
El indicador luminoso de alimentación rojo parpadea siete veces, una por segundo, seguida de una pausa de dos segundos.	7	Fallo de la placa del sistema (la ROM ha detectado un fallo anterior al vídeo).	Sustituya la placa del sistema.

## Códigos de diagnóstico de los indicadores luminosos del panel frontal y códigos audibles (Continuación)

Actividad	Pitidos	Causa posible	Acción recomendada
El indicador luminoso de alimentación rojo parpadea ocho veces, una por segundo, seguida de una pausa de dos segundos.	8	ROM no válida basada en suma de comprobación errónea.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vuelva a crear una memoria flash de la ROM con un disquete ROMPaq. Consulte la sección "Memoria flash de la ROM" de la <i>Guía de Desktop Management</i> del CD <i>Biblioteca de documentación</i>.</li> <li>2. Sustituya la placa del sistema.</li> </ol>
El sistema no se enciende y los indicadores luminosos no parpadean.	Ninguno	El sistema no se enciende.	<p>Mantenga pulsado el botón de alimentación durante cuatro segundos por los menos. Si los indicadores luminosos del disco duro se encienden en color verde, entonces:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Compruebe que el selector de voltaje, situado en la parte posterior de la fuente de alimentación, está en la potencia correcta. La configuración correcta del voltaje depende de la región.</li> <li>2. Desmunte las tarjetas de expansión una por una hasta que se encienda la luz 3.3 V<sub>aux</sub> de la placa del sistema.</li> </ol>

## Códigos de diagnóstico de los indicadores luminosos del panel frontal y códigos audibles (Continuación)

Actividad	Pitidos	Causa posible	Acción recomendada
El sistema no se enciende y los indicadores luminosos no parpadean. (continuación)	Ninguno (continuación)	El sistema no se enciende.	<p>3. Sustituya la placa del sistema. O bien:</p> <p>Mantenga pulsado el botón de alimentación durante cuatro segundos por los menos. Si los indicadores luminosos del disco duro no se encienden en color verde, entonces:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Compruebe que la unidad está conectada a una toma de CA que funciona.</li> <li>2. Abra la cubierta y compruebe que el cableado del botón de alimentación está conectado correctamente a la placa del sistema.</li> <li>3. Compruebe que los dos cables de la fuente de alimentación están bien conectados a la placa del sistema.</li> <li>4. Compruebe que la luz 3.3 V<sub>aux</sub> de la placa del sistema está encendida. Si no es así, sustituya el cableado del botón de alimentación.</li> <li>5. Si la luz 3.3 V<sub>aux</sub> de la placa del sistema no se enciende, sustituya la fuente de alimentación.</li> <li>6. Sustituya la placa del sistema.</li> </ol>

## Cómo solicitar la guía rápida de solución de problemas

Puede adquirir la documentación *Guía rápida de solución de problemas* donde se incluyen diagramas de fácil seguimiento que pueden dirigirle a lo largo del proceso de depuración. Esta guía se escribió para los servicios técnicos autorizados y contiene pasos que pueden implicar dificultades técnicas para algunos usuarios. La realización inadecuada de algunos procesos identificados en la guía puede provocar daños en el equipo o invalidar la garantía. Si no está seguro de su capacidad para realizar la tarea, o si le preocupa la posibilidad de invalidar la garantía del producto, póngase en contacto con el representante de ventas o del servicio técnico autorizado local antes de emprender la acción correctiva recomendada.

Para realizar el pedido de la *Guía rápida de solución de problemas*, utilice los siguientes números de referencia:

- Número de referencia 153837-001 para una sola copia
- Número de referencia 153838-001 para múltiplos de cinco

Los distribuidores o proveedores de servicio técnico autorizados deben utilizar el procedimiento habitual para solicitar partes de repuesto. Los clientes de Estados Unidos y Canadá pueden llamar al 1-800-952-7689. En otros países, póngase en contacto con su oficina local de HP para ver la disponibilidad del material.